

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Pelayanan dan Akuntabilitas publik di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survey pendahuluan, studi kepustakaan, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Jenis penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan, pengolahan dan penyajian data yang diperoleh kemudian menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja pelayanan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah sesuai dengan indikator yang ada pada PERMENPAN No 1 tahun 2015, kemudian untuk pengukuran akuntabilitas pada PDAM Surya Sembada dengan menggunakan rekap data pengaduan yang masih proses mulai tahun 2016-2017 menunjukkan bahwa akuntabilitas pada perusahaan sudah baik karena keluhan-keluhan masyarakat selama 2 tahun bisa diatasi dengan baik. Pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan Survei kepuasan masyarakat menurut Permenpan no 14 tahun 2017 ada 9 unsur SKM berada pada posisi baik dan diperoleh hasil indeks secara keseluruhan sebesar 3,1955 dan nilai SKM setelah dikonversi menjadi $3,1955 \times 25 = 79,8875$ yang berarti kinerja unit pelayanan pada posisi baik.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



ABSTRACT

This research purpose was to understand the service and public accountability at Surya Sembada Drink Water Local Company Surabaya City. The data collection technique used the preface survey, literature study, interview, documentation and questionnaire. The research was descriptive qualitative design. Moreover, the technique of this research was started from data collection, processing and data presentation, and conclusion.

The research results showed that the service performance at PDAM Surya Sembada Surabaya City had been appropriate with the indicator referring to PERMENPAN No. 1 year 2015. Then, it referred to accountability measurement at PDAM Surya Sembada with using record of complaining data which still in process from 2016-2017. The data showed that accountability in the company was good due to the accomplishment of society complaints for 2 years. Furthermore, the service performance measurement was based on the society satisfaction survey according to Permenpan No. 14, 2017 having nine elements of Society Satisfaction Survey. The result was in good position and got overall index results in amount of 3,1955. While, the society Satisfaction Survey had been converted to 3,1955 multiplied to 25 equalled 79,8875. In brief, the service unit performance was in the good position.

Keywords: *Performance, Public service, Accountability, Society satisfaction survey*

